

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP MOTIVASI DAN DAMPAKNYA  
PADA KINERJA KARYAWAN BAGIAN MARKETING PT. JUNGER FARMA  
DISTRIBUTOR DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen**



**Diajukan Oleh :  
SUSILOWATI  
0412315102 / FE / EM**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2010**

## KATA PENGANTAR

Assalmu'alaikum Wr Wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan laporan konsep dengan baik, dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja Terhadap Motivasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Bagian Marketing PT. Junger Farma Distributor di Surabaya”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran serta dorongan moril yang baik langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Teguh Soedartono, Mp selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa timur.
2. Bapak DR. Dhani Ichsanudin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhajir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Sugeng Purwanto, SE, MM selaku pembimbing utama yang dengan sabar dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta pikirannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Bapak dan Ibu tercinta serta suami dan adik-adik yang selama ini telah memberikan restu, dukungan lahir batin, semangat dan kasih sayang yang tak pernah habis selama penulis menempuh kuliah sampai dengan menyelesaikan skripsi.
7. Saudari Yaroh yang telah membantu dalam pengumpulan data – data yang diperlukan penulis di PT. Junger Farma Distributor Surabaya.

8. Teman-teman yang membantu baik berupa waktu, pikiran, maupun dukungan secara moril dari awal menulis skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak telah membantu penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini, untuk itu penulis menghargai segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun karena hal tersebut sangat membantu menghantarkan pada kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Desember 2010

PENULIS

## DAFTAR ISI

### COVER DALAM

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi

### **BAB I : PENDAHULUAN.....1**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Stress Kerja Terhadap Motivasi.....	12
2.2.2. Motivasi Terhadap Kinerja.....	13
2.3. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.4. Pengertian Stress.....	18
2.4.1. Sumber Potensial Yang Bisa Menyebabkan Stress.....	22
2.4.2. Pola Perilaku Individual.....	26
2.4.3. Dampak / Konsekuensi Stress.....	28
2.4.4. Cara Menanggulangi Stress.....	29
2.5. Pengertian Motivasi.....	32
2.5.1. Faktor – Faktor Motivasi.....	35
2.5.2. Manfaat Motivasi.....	37
2.6. Pengertian Kinerja.....	38

2.6.1. Penilaian Kinerja.....	38
2.6.2. Faktor – Faktor Kinerja.....	39
2.6.3. Efek Bias Kinerja.....	41
2.6.4. Tujuan Penilaian Kinerja.....	43
2.7. Kerangka Konseptual.....	46
2.8. Hipotesis.....	47

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....48**

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.1.1 Stress Kerja .....	48
3.1.2 Motivasi .....	50
3.1.3 Kinerja.....	51
3.2. Pengukuran Variabel.....	52
3.3. Teknik Penentuan Sampel.....	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.1 Jenis dan SumberData.....	53
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	55
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	56
3.6 Asumsi Model Struktural Equation Modeling ( SEM ).....	59
3.7 Pengujian Model dengan Pendekatan Two – Step Approach.....	63
3.8 Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal.....	63
3.9 Uji Kesesuaian Model – Goodness Of Fit Index.....	64

### **BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	68
4.1.1. Deskripsi karakteristik responden .....	68
4.1.2. Deskripsi Stress Kerja .....	70
4.1.3. Deskripsi Motivasi .....	71
4.1.4. Deskripsi Kinerja .....	73
4.2. Analisis Data .....	74
4.2.1. Evaluasi Outlier .....	74

4.2.2. Evaluasi Realibilitas .....	76
4.2.3. Evaluasi Validitas .....	77
4.2.4. Evaluasi Construct Reliability dan Variance Extracted.....	78
4.2.5. Evaluasi Normalitas.....	80
4.2.6. Analisis Model One – Step Approach to SEM.....	81
4.2.7. Uji Kausalitas.....	84
4.2.8. Analisi Unidimensi First Order.....	85
4.2.9. Analisis Unidimensi Second Order.....	85
4.3. Pembahasan .....	86
<b>BAB V : PEMBAHASAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran .....	93

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	: Target penjualan dan realisasi yang diperoleh karyawan .....	4
TABEL 2	: Daftar rekapitulasi absensi karyawan bagian marketing PT. Junger Farma Distributor di Surabaya .....	5
TABEL 4.1	: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	68
TABEL 4.2	: Karakteristik responden berdasarkan usia.....	69
TABEL 4.3	: Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	69
TABEL 4.4	: Karakteristik responden berdasarkan Jenis pekerjaan.....	69
TABEL 4.5	: Frekuensi hasil responden mengenai Stress Kerja.....	70
TABEL 4.6	: Frekuensi hasil responden mengenai Motivasi .....	71
TABEL 4.7	: Frekuensi hasil responden mengenai Kinerja .....	73
TABEL 4.8	: Outlier data.....	75
TABEL 4.9	: Reliabilitas data.....	76
TABEL 4.10	: Validitas data .....	78
TABEL 4.11	: Construct Reliability dan Variance Extracted.....	79
TABEL 4.12	: Normalitas data .....	80
TABEL 4.13	: Evaluasi criteria Goodnes of Fit Indices-Base Mode .....	82
TABEL 4.14	: Evaluasi criteria Goodnes of Fit Indices-Modifikasi .....	82
TABEL 4.15	: Uji kausalitas.....	84
TABEL 4.16	: Unidimensi First Order .....	85
TABEL 4.17	: Unidimensi Second Order.....	85
TABEL 4.7	: Ringkasan hasil pengujian hipotesis .....	86

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Teori Hubungan Motivasi, Prestasi ( Kinerja ), Stress kerja .....	12
GAMBAR 2 : Teori Tingkat Kebutuhan Maslow dalam Motivasi .....	33
GAMBAR 3 : Kerangka Konseptual.....	46
GAMBAR 3.1: Model Pengukuran Faktor Stress Kerja .....	57
GAMBAR 3.2: Model Pengukuran Faktor Motivasi .....	58
GAMBAR 3.3: Model Pengukuran Faktor Kinerja.....	58
GAMBAR 4.1: Model Pengukuran dan Struktural Base Mode .....	82
GAMBAR 4.2: Model Pengukuran dan Struktural Modifikasi.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	:	Tabulasi data jawaban responden.....	96
LAMPIRAN 2	:	SPSS Output – Data uji Outlier .....	97
LAMPIRAN 3	:	SPSS Output- Data uji Normalitas.....	98
LAMPIRAN 4	:	SPSS Output – Data uji Validitas.....	99
LAMPIRAN 5	:	SPSS Output – data uji kausalitas.....	100
LAMPIRAN 6	:	QUESIONER.....	101

## ABSTRAK

Keberhasilan perusahaan sebagian besar ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang menjadi pilar utama bagi kokohnya perusahaan.

PT. Junger Farma Distributor di Surabaya mempunyai visi untuk memperoleh hasil penjualan yang tinggi atas product – productnya melalui Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian dalam memasarkan dan menjual product secara profesional. Atas dasar pemikiran tersebut penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi, pemahaman dan solusi tentang bagaimana cara memperoleh, mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan bagian marketing.

Dalam penelitian ini menjelaskan tentang teori yang menyatakan pengaruh Stress kerja terhadap motivasi dan dampaknya pada kinerja karyawan PT. Junger Farma Distributor di Surabaya. Kinerja seorang karyawan bagian marketing akan baik bila dia mempunyai harapan ( expectation ) masa depan lebih baik, dan itu akan tercapai bila stress kerja dikelola dengan baik pula. Sehingga menimbulkan motivasi agar dapat meningkatkan kinerja.

Dalam menganalisa penelitian ini menggunakan alat analisis SEM ( Structural Equation Modeling ) yang merupakan analisis peubah ganda atau analisis multivariabel dalam bentuk struktural relationship.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa stress kerja (Lingkungan Organisasi / kerja, Organisasi dan individual) berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dan motivasi kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan bagian marketing pada PT. Junger Farma Distributor di Surabaya.

Dari hasil pembahasan tersebut maka disarankan kepada Perusahaan ( PT.Junger Farma Distributor ) untuk lebih memperhatikan kendala – kendala ataupun perkembangan yang terjadi pada karyawan bagian marketing. Serta memberikan pengarahan atau bimbingan sehingga karyawan lebih termotivasi dan lebih mengembangkan serta meningkatkan kinerja mereka.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi dan sektor ekonomi yang pesat mengakibatkan semakin tumbuh dan berkembangnya dunia usaha dan pertumbuhan bisnis yang secara tidak langsung akan memacu perkembangan industri di tanah air.

Dalam dunia usaha yang semakin maju dan berkembang tersebut tentu semakin banyak pula perusahaan yang didirikan. Perusahaan pada umumnya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mendapatkan keuntungan. Dalam hal ini kekayaan utama yang paling berharga dalam suatu negara sesungguhnya adalah sumber daya manusia. Karena itu SDM dijadikan sebagai subyek pembangunan dan bukan obyek pembangunan.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menggerakkan aktivitas perusahaan. Selain itu sumber daya manusia (karyawan) juga berfungsi sebagai alat utama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan harus mampu mengelola dan memanfaatkan

perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain saling bersaing baik secara sehat maupun dengan cara-cara yang sudah tidak bisa dikatakan sehat lagi.

Hal ini akan membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat sehingga membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin agar dapat memenangkan persaingan.

Dengan semakin marak dan ketatnya persaingan antar perusahaan, maka disemua ataupun disetiap perusahaan dituntut untuk memiliki ritme kerja yang serba cepat, serta menuntut dan sangat kompetitif. Hal ini merupakan suatu tantangan yang menarik sekaligus menjadi sumber stres yang cukup berat, sehingga dapat dikatakan tidak ada orang yang bisa lepas sama sekali dari rasa was-was, lemas ketegangan, atau stres yang selalu terjadi dalam lingkungan perusahaan (pekerjaan), pergaulan sosial bahkan dalam kehidupan rumah tangga. Dengan kata lain ini bukan hanya memonopoli dibidang kedokteran atau kesehatan yang terjadi ditahun 70-an saja.

Pada saat ini, dimana telah ditemukan berbagai macam jenis penyakit maka perusahaan yang bergerak dalam hal kesehatan tepatnya perusahaan yang memproduksi obat-obatan dituntut untuk lebih meningkatkan produktivitasnya dalam hal menyalurkan obat-obatan ke counter-counter, rumah sakit, apotek, ataupun ke toko-toko obat yang memesannya.

PT. Junger Farma Distribusi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam hal penyaluran obat-obatan yang diproduksi oleh perusahaan pusat yaitu PT. ARMOXINDO INDONESIA yang berada di Jakarta.

PT. Junger Farma Distribusi ini memiliki beberapa cabang perusahaan didalam satu wilayah Jawa Timur diantaranya ; Surabaya, Kediri, Malang, Banyuwangi, Jember, Probolinggo, dan kota lain yang berada dalam wilayah Jawa Timur. Dalam satu kota terdapat satu cabang perusahaan yang memiliki karyawan yang bisa dikatakan sangat banyak yang bertugas di dalam kantor dan diluar kantor atau dilapangan. Dimana disetiap bagian atau disetiap daerah tertentu masih dibagi lagi menjadi beberapa team atau kelompok untuk menyalurkan obat-obatan ke apotek, toko obat bahkan sampai kerumah sakit yang berada dalam satu kota Surabaya. Begitu juga dalam kantor, terdapat bagian – bagian atau semacam pembagian tugas / pekerjaan ( *Job Description* ) yang harus ditangani oleh karyawan – karyawan yang berpotensi.

Perusahaan ini memiliki atau mendistribusikan 111 koleksi obat-obatan yang dikemas dalam bentuk box, tub/pasta, dan botol. Perusahaan menentukan target penjualan sebesar Rp. 910.000.000 per bulan untuk 111 koleksi obat-obatan tersebut. Itu berarti dalam jangka waktu satu tahun penjualan bisa mencapai 10 milyar rupiah. Namun realisasi penjualan yang masuk atau yang

1	2005	10.000.000.000	5.784.600.000
2	2006	10.250.000.000	6.373.079.400
3	2007	10.500.000.000	5.979.581.000
4	2008	11.000.000.000	8.037.360.500
5	2 Bulan di Awal 2009	11.250.000.000	290.795.850

*Sumber : Rekapitulasi Penerimaan Keuangan yang Diolah*

Dalam pencapaian target, perusahaan memberi ketentuan bahwa perusahaan akan meningkatkan target penjualan dalam setiap tahunnya.

Namun jika dilihat dari tabel diatas, realisasi tidak sesuai dengan harapan perusahaan dalam mendapatkan target penjualan yang seimbang setiap tahunnya.

Dengan demikian diketahui bahwa realisasi penjualan bisa mengalami kenaikan ataupun penurunan. Kenaikan ataupun penurunan realisasi penjualan tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor kendala yang timbul dari luar ataupun dari dalam perusahaan. Faktor kendala yang berasal dari luar perusahaan yaitu toko-toko obat, apotek, atau bahkan rumah sakit (pihak pemesan).

Seorang sales atau pemasar menjual atau drop 50 dos untuk beberapa jenis produk, namun ditolak oleh counter / apotek – apotek karena ternyata persediaan barang yang ada dicounter/apotek tersebut masih banyak.

Apotek/counter ataupun rumah sakit tidak akan mengadakan pemesanan atau permintaan barang (obat-obatan) sebelum persediaan yang dibutuhkan telah

yaitu apabila terjadi seorang pemasar atau penjual tidak bisa mencapai realisasi dari target penjualan seperti yang ditentukan oleh perusahaan maka penjual atau pemasar tidak akan mendapat insentive dan hanya mendapat gaji pokok perbulan saja. Dan belum lagi ditambah dengan rasa khawatir dan was-was jika nanti menghadapi amarah pimpinan atau manajer apabila mengetahui bahwa realisasi penjualan yang masuk atau yang diperoleh tidak sesuai dan jauh dari target penjualan yang telah ditentukan.

Permasalahan – permasalahan seperti itulah yang bisa menimbulkan atau mengakibatkan adanya stres.

Stres adalah suatu keadaan atau tanggapan yang kapasitasnya diluar kemampuan seseorang yang dipengaruhi oleh faktor-faktor baik didalam maupun diluar pekerjaannya.

Dalam kondisi dunia usaha semacam ini, maka banyak tekanan dari dalam maupun dari luar perusahaan, dimana kondisi karyawan cenderung rentan terhadap stres. Di lain pihak, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Hal-hal seperti itulah yang seringkali menyebabkan karyawan-karyawan merasa malas atau jenu dengan keadaan yang ada sehingga karyawan tersebut sering absen dengan berbagai alasan.

No Nama Kar yawan	B ul an											
	Jan	Fe b	Mar	Apr	Me i	J u n i	J u l i	Ag us t	S e pt	O k t	Nov	De s
1 Sin t o	24	22	22	23	20	20	22	20	20	21	19	
2 An i	20	20	21	20	22	21	21	20	21	21	20	19
3 M a lik	19	20	20	21	21	22	22	19	19	22	23	18
4 He nd r ik	20	19	19	21	22	22	24	20	20	22	22	20
5 St e f a nu s	20	20	19	22	23	20	20	19	20	22	24	19
6 Jo ha n	23	22	20	20	20	19	20	21	19	23	19	18
7 Ju lia	21	20	19	22	22	18	19	21	21	20	18	19
8 An d hik	22	20	19	24	19	19	19	20	22	19	20	17
9 Yu s i	24	24	20	21	19	20	20	21	24	19	24	19
10 If a	21	22	23	21	20	21	21	22	20	20	20	20
12 Wija n a r ko	23	22	22	20	20	22	22	23	20	19	20	19
13 Sy a if ud d in	21	20	20	23	19	22	21	20	19	19	19	17
14 Dwi	19	20	20	21	20	20	20	21	20	20	20	19
15 An d re a s	19	19	20	20	19	20	20	20	21	19	20	19
16 Ag u s	21	19	20	22	22	19	21	21	23	21	19	18
17 Sh a n ti	22	21	22	21	21	19	21	19	22	20	18	19
18 Ya n to	22	22	21	20	22	20	21	20	24	20	19	12
19 Okta	18	19	20	20	20	23	20	20	20	21	19	18
20 Ma de	18	18	19	19	20	22	20	19	20	24	20	19

Sumber : Data absensi bagian personalia yang diolah

Pada tabel diatas, menunjukkan sebagian dari karyawan yang memiliki jumlah hari kerja yang tidak maksimal. Jumlah hari kerja yang normal adalah 24 hari. Dari observasi yang telah dilakukan, diketahui tingkat absensi karyawan yang naik turun. Hal ini dikarenakan adanya tekanan-tekanan yang menuntut karyawan untuk merealisasikan target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan, sedangkan imbalan – imbalan baik dalam bentuk kompensasi ataupun kebijakan yang mereka peroleh dari perusahaan dianggap belum sesuai dengan kerja keras yang mereka lakukan. Sehingga pada akhirnya para karyawan tersebut menjadi sering absen atau tidak hadir, dan kebanyakan karyawan tersebut mempunyai kegiatan lain sebagai pekerjaan sampingan dan mendapat pendapat tambahan.



Dalam keadaan stres banyak orang yang tidak mampu membuat prioritas dan mengambil keputusan, mereka mengerjakan tugas atau pekerjaan dengan tidak yakin dan banyak membuat kesalahan, bahkan beban stres yang berlebihan dapat mengganggu kondisi tubuh seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi dan lain-lain. Oleh karena itu masalah stres kerja dan kesehatan mental karyawan perlu mendapat perhatian yang cukup serius dari pihak perusahaan, selain itu juga dengan disadari adanya perbedaan kepribadian, persepsi, dan tujuan dari masing – masing individu yang menjadi karyawan dalam sebuah perusahaan tersebut sehingga reaksi yang timbul apabila terjadi masalah stres juga akan berbeda. Dengan adanya latar belakang atau fenomena yang telah dijelaskan diatas maka peneliti ingin mengulas mengenai apa yang sebenarnya menyebabkan atau mengakibatkan timbulnya stres kerja, yaitu mengulasnya dalam judul

**“ PENGARUH STRESS KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MARKETING PT. JUNGER FARMA DISTRIBUSI DI SURABAYA”.**

Dan untuk selanjutnya diharapkan akan tercipta hubungan timbal balik yang mesra antara karyawan dengan perusahaan sebagai suatu kebersamaan yang akan menimbulkan rasa memiliki tanggung jawab dan loyalitas yang

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap motivasi karyawan bagian marketing pada PT. Junger Farma Distribusi di Surabaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian marketing pada PT. Junger Farma Distribusi di Surabaya ?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan – tujuan dalam penyusunan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap motivasi karyawan bagian marketing pada PT. Junger Farma Distribusi di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian marketing pada PT. Junger Farma Distributor di Surabaya.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Dalam penelitian ini dapat diambil beberapa manfaat yang diharapkan bisa berguna bagi beberapa pihak diantaranya adalah :

1. Bagi peneliti.

Peneliti akan lebih memahami hal-hal yang berkaitan dan sekaligus yang menyebabkan stres kerja karyawan. Khususnya mengenai masalah hubungan stres kerja dengan motivasi dan kinerja karyawan dalam berperilaku

motivasi dan kinerja karyawan (dari sudut pandang manajemen) sehingga

nantinya diharapkan dapat diambil langkah-langkah perbaikan sebagai usaha peningkatan mutu sumber daya manusia.

### 3. Bagi ilmu pengetahuan

Untuk menjadi tambahan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada bidang stres kerja, dengan motivasi dan kinerja karyawan.